

# ご提言内容と回答

大崎市民病院

患者サービス改善推進委員会

ご提言をいただき、ありがとうございました。ご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言内容	回答
外来投薬窓口での待ち時間が長すぎる。お昼時間帯の待ち時間が特に長い。パートの薬剤師を雇って、待ち時間を短くできるのではないかな？	ご不便をおかけしてしまい申し訳ありません。 繁忙時間帯には薬剤師の配置を調整して、待ち時間を短縮できるように努めて参ります。
2階レストラン「ほのぼーの」に時計を設置してほしい。	ご不便をおかけしてしまい申し訳ありません。時間を忘れてくつろいでほしいとの考えから、時計は設置していませんでしたが、ご提言を受けまして設置いたしました。
造影剤投与による脳のMRI検査を受けたときの技師の対応があまりにも雑でした。不安を抱えながら検査に臨む患者（弱者）の気持ちを察して頂けるなら、もっと人間味溢れる対応をしてくれると思います。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。 丁寧な対応を心がけていますが、今回、検査遅延などの焦りから接遇が機械的になり、説明不足になってしまったと省察しております。今後、業務の状況に関係なく丁寧な対応を心がけ、検査内容について患者さんが理解したことを確認した上で、検査を行うようにして、患者さんに不安感や不快感を与えないよう改善に努めて参ります。

御礼・感謝のお言葉もいただき、ありがとうございました。



- 個別にしっかりと合ったケア、退院後の指導をしていただきました。自信をつけて退院できることに大変感謝しています。担当の先生がいつも優しく分かりやすく説明・対応してくださり、本人・家族共に安心しています。
- 大崎市民病院は私達にとって自慢の病院になりました。女性のスタッフの方はもちろん、男性のスタッフの方も温かく対応してくださり、ありがとうございました。
- 車の案内・受付の対応、そして通りすがりの医師・看護師さん・全職員皆さんの正面を向き、来所者の目を見て、何より明るい笑顔での挨拶などは素晴らしいですね。いつまでも心休まる暖かい気持ちを忘れず、がんばって下さいね。

お寄せいただいたご意見は、院内で検討し患者さんのサービス向上に努めてまいります。

【責任部署】総務課 安全推進室